



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

AUTÓGRAFO Nº. 14/2017

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº. 4/2017

A Câmara Municipal de Apucarana, Estado do Paraná, reunida em sessões ordinárias, observado o quorum qualificado estabelecido na legislação vigente, **APROVOU** projeto de lei de autoria do vereador **Lucas Ortiz Leugi**.

SÚMULA: Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Apucarana e dá outras providências.

CAPÍTULO I **Das Disposições Gerais**

Art.1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo município de Apucarana.

§ 1.º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio municipal.

§ 2.º- Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo município de Apucarana, especificado os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único - A periodicidade será, no mínimo, anual.

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafa de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 2

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º - São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito a Informação

Art. 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III- os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV- a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V- a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1 - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 3

§ 2- A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art.5º- Para assegurar o direito à informação prevista no Artigo 4.º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I- atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II- informação computadorizada, sempre que possível;
- III- banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV- informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V- programa de informações, integrante do Sistema, a que se refere o Artigo 15 desta lei;
- VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos municipais, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

§. 1º. Fica vedado a afixação de placas referente ao crime de desacato a servidor público no exercício da função (art. 331 do CP), com o objetivo de oportunizar a reclamação do usuário de serviços públicos quando estes não forem prestados **de forma que garanta os direitos do usuário.**

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 4

§. 2º. Para atender os objetivos desta lei, deverá ser fixado em todas as repartições e órgãos públicos, placa informativa de tamanho mínimo de 210 mm x 297 mm, com o seguinte dizer: “RESPEITO GERA RESPEITO. COM SUA AJUDA, IREMOS PRESTAR SERVIÇOS CADA VEZ MELHORES”.

Seção III Do Direito à Qualidade do Serviço

Art.6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art.7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentadas pelo usuário, vedadas a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade ou de exigência legal.
- X - manutenção de instalação limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 5

Parágrafo único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados a utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art.8º- O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1.º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município as Ouvidorias.

§ 2.º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1.º deste artigo.

Art. 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes municipais dos poderes Executivo e Legislativo visando a:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao chefe do poder, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 6

CAPÍTULO III Da Aplicação da Lei

Seção I Disposições Gerais

Art.10 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art.11 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei atenderá às exigências e procedimentos do Estatuto dos Servidores Públicos do Município e suas alterações.

Art.12- Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art.13 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art.14 - Serão observados os prazos no processo administrativo previsto no Estatuto do Servidor Público e na legislação pertinente.

CAPÍTULO IV

Do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Art.15 – Através do Decreto do Executivo, ou Ato do Legislativo, na atribuição de cada Poder Público, será instituído o Sistema Municipal de defesa do Usuário de Serviços Públicos, a fim de aferir o grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões ao Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que terá por objetivo criar e assegurar o seguinte:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários.
- II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 7

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados

§ 1.º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2.º - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art.16 - Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

I - As Ouvidorias:

II- Uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

III- Os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

..... continua



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação autógrafo de lei nº. 14/17 (substitutivo ao projeto de lei nº. 4/17) pag. 8

Parágrafo único - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPÍTULO V Das Disposições Finais

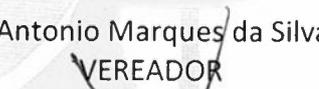
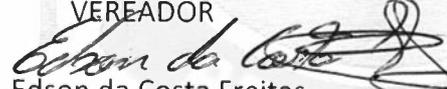
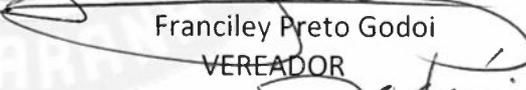
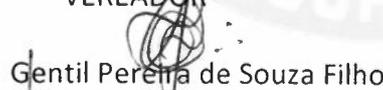
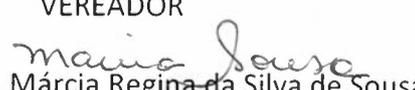
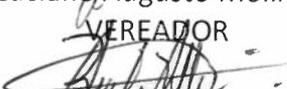
Art.17- As Ouvidorias de cada Poder Público que ainda não foram instituídas, terão o prazo de 60 (sessenta dias) a contar da data da publicação desta Lei, para comporem e definirem por atos regulamentadores, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Legislativo, previstos em lei.

Art.18- A implantação e regulamentação que for necessária para o fiel cumprimento desta lei, será aplicada em 90 (noventa dias) a contar da publicação desta lei.

Art.19- Esta lei entrará em vigor após 90(noventa dias) da data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das sessões, 21 de março de 2017.


Mauro Bertoli
VEREADOR/PRESIDENTE

 Antonio Carlos Sidrin VEREADOR	 Antonio Marques da Silva VEREADOR
 Edson da Costa Freitas VEREADOR	 Franciley Preto Godoi VEREADOR
 Gentil Peres de Souza Filho VEREADOR	 José Airton Deco de Araújo VEREADOR
 Lucas Ortiz Leugi VEREADOR	 Luciano Augusto Molina Ferreira VEREADOR
 Márcia Regina da Silva de Sousa VEREADORA	 Rodolfo Mota da Silva VEREADOR